

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет социальных наук

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Конфликтологическое консультирование

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

37.03.02 - Конфликтология

Направленность образовательной программы

Социальная конфликтология

Форма обучения

очная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.17 Конфликтологическое консультирование относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-1: Способен планировать и осуществлять переговорный процесс в рамках различных видов коммуникации	ИПК-1.1: Осуществляет подготовку переговорного процесса ИПК-1.2: Конструирует переговорный процесс, применяя различные методы переговоров ИПК-1.3: Осуществляет оценку переговорного процесса	ИПК-1.1: ПК-1.1: Знать основные законы переговорного процесса. Уметь определять ресурсы, необходимые для организации переговорного процесса. Владеть навыками информационной подготовки мероприятия. ИПК-1.2: Знать основные стратегии ведения переговоров. Уметь противодействовать манипулированию в ходе переговорного процесса. Владеть навыками речевой коммуникации для ведения переговоров. ИПК-1.3: Знать методы оценки успешности переговорного процесса Уметь выбирать необходимую стратегию переговоров. Владеть навыками критического мышления.	Эссе	Экзамен: Контрольные вопросы Практическое задание
ПК-9: Способен решать задачи конфликтологического консультирования	ИПК-9.1: Использует приемы саморегуляции в ситуации конфликта ИПК-9.2: Анализирует	ИПК-9.1: ПК-9.1: Знать приемы саморегуляции в ситуации конфликта	Эссе	Экзамен: Контрольные вопросы

	<p>конфликтотенный потенциал участников конфликта</p> <p>ИПК-9.3: Участвует в процессе конфликтологического консультирования в соответствии с поставленными перед ним задачами</p>	<p>Уметь учитывать общие, специфические закономерности и индивидуальные особенности психического и психофизиологического развития.</p> <p>Владеть навыками использования здоровьесберегающих технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ИПК-9.2:</p> <p>Знать критерии определения конфликтотенного потенциала участников конфликта</p> <p>Уметь выявлять цели и интересы договаривающихся сторон.</p> <p>Владеть навыками верификации, обобщения и анализа информации.</p> <p>ИПК-9.3:</p> <p>Знать понятие конфликтологического консультирования.</p> <p>Уметь использовать технику активного слушания для выявления интересов и потребностей сторон</p> <p>Владеть приемами эффективных деловых коммуникаций.</p>		Практическое задание
--	--	--	--	----------------------

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	3
Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32

- КСР	2
самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация	36 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о
Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом	9	4	4	8	1
Тема 2. Структура и процесс конфликтологического консультирования	9	4	4	8	1
Тема 3. Профессиональные и личностные особенности консультанта.	13	6	6	12	1
Тема 4. Психологические особенности клиента	13	6	6	12	1
Тема 5. Стили, техники и приемы консультативной работы	17	8	8	16	1
Тема 6. Проблема эффективности и результативности конфликтологического консультирования	9	4	4	8	1
Аттестация	36				
КСР	2			2	
Итого	108	32	32	66	6

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Конфликтологическое консультирование как метод работы с конфликтом

Тема 2. Структура и процесс конфликтологического консультирования

Тема 3. Профессиональные и личностные особенности консультанта.

Тема 4. Психологические особенности клиента

Тема 5. Стили, техники и приемы консультативной работы

Тема 6. Проблема эффективности и результативности конфликтологического консультирования

Практические занятия /лабораторные работы организуются, в том числе, в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

На проведение практических занятий / лабораторных работ в форме практической подготовки отводится: очная форма обучения - 10 ч.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Консультативная беседа как основная форма консультативного процесса.
2. Какие критерии эффективности конфликтологического консультирования.
3. Основные техники и приемы конфликтологического консультирования
4. Субъект-объектное воздействие и субъект-субъектные взаимодействия, сравнительная характеристика типов общения.
5. Эмоциональная поддержка клиента в конфликтологическом консультировании.
6. Цели конфликтологического консультирования.
7. Конфликтологическое консультирование и медиация сравнительная характеристика как видов процедур посредничества
8. Конфликтологическое консультирование, определение, понятия.
9. Особенности конфликтологического консультирования.
10. История конфликтологического консультирования
11. Основные этапы консультирования при работе с конфликтом.
12. Основные задачи конфликтологического консультирования.
13. Методологические принципы конфликтологического консультирования.
14. Функции конфликтологического консультирования.
15. Механизмы включения защитного поведения клиента.
16. Этические нормы в деятельности конфликтолога-консультанта.
17. Возможные результаты конфликтологического консультирования.
18. Конфликтологическое консультирование, психологическое консультирование и психотерапия, сравнительная характеристика видов психологической помощи.
19. Триада К. Роджерса: конгруэнтность, эмпатия, принятие. Их значение в конфликтологическом консультировании.
20. Внутренняя мотивация клиента как важнейшее условие позитивных психологических изменений.
21. Личность консультанта как основной инструмент оказания психологической помощи.
22. Особенности психодиагностики в конфликтологическом консультировании.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Эссе) для оценки сформированности компетенции ПК-1:

Темы эссе:

1. Роль эмпатии в конфликтологическом консультировании
2. Переговорный процесс как одна из составляющих конфликтологического консультирования

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Эссе) для оценки сформированности компетенции ПК-9:

Темы эссе:

1. Клиенты конфликтологического консультирования.
2. Личность конфликтолога-консультанта и профессионально важные качества.
3. Конфликтологическое консультирование как вид психологической помощи

Критерии оценивания (оценочное средство - Эссе)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Работа, направленная на формирование компетенции, студентом выполнена. В содержании работы поставленные цели в целом достигнуты, решение большинства поставленных задач соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения на уровне не ниже среднего.
не зачтено	Работа, направленная на формирование компетенции, студентом не выполнена, или выполнена не в полной мере. Имеются серьезные недостатки. В содержании работы поставленные цели не достигнуты, решение поставленных задач не соответствует требованиям. В учебной деятельности студент не демонстрирует относящихся к компетенции знаний, умений и владений.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-1

1. Консультативная беседа как основная форма консультативного процесса.
2. Какие критерии эффективности конфликтологического консультирования.
3. Основные техники и приемы конфликтологического консультирования
4. Субъект-объектное воздействие и субъект-субъектное взаимодействия, сравнительная характеристика типов общения.
5. Эмоциональная поддержка клиента в конфликтологическом консультировании.
6. Цели конфликтологического консультирования.
7. Конфликтологическое консультирование и медиация сравнительная характеристика как видов процедур посредничества

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-9

1. Конфликтологическое консультирование, определение, понятия.
2. Особенности конфликтологического консультирования.
3. История конфликтологического консультирования
4. Основные этапы консультирования при работе с конфликтом.
5. Основные задачи конфликтологического консультирования.
6. Методологические принципы конфликтологического консультирования.
7. Функции конфликтологического консультирования.
8. Механизмы включения защитного поведения клиента.
9. Этические нормы в деятельности конфликтолога-консультанта.
10. Возможные результаты конфликтологического консультирования.
11. Конфликтологическое консультирование, психологическое консультирование и психотерапия, сравнительная характеристика видов психологической помощи.
12. Триада К. Роджерса: конгруэнтность, эмпатия, принятие. Их значение в конфликтологическом консультировании.
13. Внутренняя мотивация клиента как важнейшее условие позитивных психологических изменений.
14. Личность консультанта как основной инструмент оказания психологической помощи.
15. Особенности психодиагностики в конфликтологическом консультировании.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки. Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов. Продemonстрирован

Оценка	Критерии оценивания
	творческий подход к решению нестандартных задач.
отлично	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме. Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.
очень хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.
хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.
удовлетворительно	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки. Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами.
неудовлетворительно	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.
плохо	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа. Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа. Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа.

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-1

задание 1.

Рассмотреть проблемы искажения информации сторонами конфликта (выписать проявления и основные причины).

Задание 2.

Перечислить признаки необходимости и достаточности односторонней интервенции в конфликт. (5-7 признаков).

Задание 3.

Проанализировать установки клиента: проблемы справедливости, ложных ожиданий, коммуникативных искажений. (Детально, только одну из установок).

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-9

Задание 1.

1. Написать памятку: Специфика работы консультанта в условиях конфликта (7-10 пунктов).

Задание 2.

1. Записать основные аксиомы конфликтологии и привести примеры последствий их нарушения в консультировании.

Задание 3.

Составить таблицу для обоснования необходимости каждого из принципов конфликтологического консультирования: добровольность, прозрачность, безопасность, конфиденциальность, нейтральная позиция

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
отлично	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме. Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.
очень хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.
хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все

Оценка	Критерии оценивания
	задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.
удовлетворительно	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки. Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами.
неудовлетворительно	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.
плохо	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа. Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа. Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Конфликтологическое консультирование / Иванова Е.Н. - Москва : НГТУ, 2012., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=654184&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Кашапов М. М. Психологическое консультирование : учебник и практикум / М. М. Кашапов. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 132 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16463-3. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871260&idb=0>.

2. Леонов Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник / Н. И. Леонов. - 3-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 264 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-12570-2. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=841525&idb=0>.

3. Каменская Валентина Георгиевна. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : Учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Каменская В. Г. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2018. - 150 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-05670-9 : 339.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=583777&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

не предусмотрено

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 37.03.02 - Конфликтология.

Автор(ы): Францева Юлия Евгеньевна, кандидат педагогических наук.

Заведующий кафедрой: Голубин Роман Викторович, кандидат исторических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 15.12.2023, протокол № 7.